

Programme de la formation

Élément Humain© « Impact Client »

L'approche Élément Humain émane de 40 ans d'expérience à faire du conseil auprès d'une large éventail d'entreprises dans le monde entier.

La singularité de l'approche, pour ce qui touche au service client, réside dans cette construction de l'intérieur vers l'extérieur. De spectaculaires améliorations au sein du service client se produisent dès lors les prestataires de services se rendent compte que :

- Ils sont responsables de leur attitude
- Leur niveau de conscience de soi et les problèmes identitaires sont essentiels pour mettre en place et maintenir d'excellentes relations clients
- Ils peuvent faire preuve d'empathie vis-à-vis de leur clients et envisager les problèmes selon leur point de vue dans trahir la société
- Ils ont la possibilité de créer un environnement favorisant le sentiment d'estime de soi de leurs clients, ce qui est d'une importance capitale pour les fidéliser

Ce module permet d'intégrer les fondamentaux de l'approche dans la relation client au travers d'une expérience riche et intense.

Peter Koestenbaum dans son livre « *leadership : The inner side of greatness* », cite des propos attribués à Mohandas Gandhi dans la période où il exerçait le droit en Afrique du Sud, qui illustrent assez bien l'esprit de l'approche client.

*« Le client est le visiteur le plus important de nos locaux.
Il ne dépend pas de nous. Nous dépendons de lui.
Il ne représente pas une interruption de notre travail.
Il est le but.
Il n'est pas un élément extérieur à notre activité.
Il en fait partie intégrante.
Nous ne lui faisons pas une faveur en le servant,
Il nous en fait une en nous offrant l'opportunité de la faire*

Ce module dure 2 jours + 1 journée (minimum) de partage d'expériences.

Objectifs :

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre ce que le client pense et ressent ainsi que ce qui motive ses décisions
- Développer son intelligence émotionnelle pour apporter de la valeur et fidéliser le client
- Lever les freins pour fournir un service client optimal
- Pratiquer l'écoute empathique et apprendre à accueillir la réclamation comme une chance d'obtenir des clients « pour la vie »
- Apprendre les secrets de la relation avec les clients difficiles
- Identifier ses points forts et ses difficultés et développer une stratégie d'amélioration
- Développer un profil de service client pour sa société ou son service
- Apprendre à créer les conditions dans lesquelles les personnes se sentent si bien dans la relation commerciale qu'ils deviennent des « clients pour la vie »



Humanart - 12 rue de la balme - 69003 Lyon

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 11917 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

EUURL au capital de 10000 € - RCS Lyon 53502078800019 - APE 8559A - TVA Intracommunautaire

www.humanart.fr

Public visé et prérequis

- **Public visé :** Dirigeants, managers, professionnels de l'accompagnement, vendeurs mais aussi toute personne quelque-soit son métier, désireuse d'améliorer ses relations avec les clients et comprendre les tenants et aboutissant de la relation commerciale.
- **Prérequis :** Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation. Les objectifs de l'entreprise par rapport à cette formation devront être clarifiés au cours d'un échange constructif et libre avec les participants pour approfondir l'adéquation de la demande et des objectifs.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Moyens prévus

- **Moyens pédagogiques :** séquences d'apports théoriques, feedbacks du groupe, exercices de visualisation, exercices non-verbaux et mises en situation.
- **Moyens techniques :** paper-board, vidéoprojecteur.

Animatrice :

Flavienne SAPALY

Consultante coach depuis 2002 après une carrière de dirigeante en banque d'affaires, Flavienne accompagne les changements individuels et collectifs en organisation et supervise les professionnels de l'accompagnement du changement (coachs internes et externes).

L'approche Élément Humain lui a permis d'intégrer dans sa pratique de coach un regard neuf sur l'impact de l'estime de soi sur la performance des organisations, et d'acquérir des modalités concrètes d'accompagnement pour faciliter le développement de la confiance et de la coopération au sein des groupes humains. Depuis 2007, elle a à cœur de faire partager la richesse de cette approche en région lyonnaise où elle réside et en France où des groupes lui demandent d'intervenir. Par ailleurs, sa formation jungienne oriente sa pratique vers l'utilisation des symboles et du corps pour intégrer des solutions durables et personnelles aux difficultés que tout un chacun doit traverser dans des étapes de mutation.

Durée, période de réalisation et modalités de déroulement

- **Durée totale de la formation :** 3 jours (21 heures)
- **Période de réalisation :** cf dates sur le site de HUMANART (+ selon demande des entreprises)
- **Effectif minimum :** 4 personnes / **Effectif maximum :** 12 personnes
- **Horaires :** (J1) 9h30/18h00 - (J2) 9h/17h00 - (J3) 9h/17h30
- **Rythme :** 2 jours +1
- **Tarifs :** 690 euros HT pour les entreprises
et 690 euros TTC pour professions libérales et particuliers
- **Modalité de déroulement :** Présentiel en intra ou inter entreprises
- **Lieu de formation :** dans les locaux de HUMANART, 12 rue de la Balme, 69003 LYON



Humanart - 12 rue de la balme - 69003 lyon

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 11917 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes
EURL au capital de 10000 € - RCS Lyon 53502078800019 - APE 8559A - TVA Intracommunautaire

www.humanart.fr

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuille d'émargement signée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.
- Attestation individuelle de fin de formation.

Humanart effectue en 3 temps des évaluations à chaud et à visée pédagogique immédiate au bénéfice des stagiaires.

- **1. Au démarrage de la formation :** Le formateur note les attentes individuelles des participants par rapport à la formation et à leur expérience professionnelle. Il vérifie que ces attentes sont compatibles avec les objectifs et le programme de la formation.
- **2. A la fin de la formation :** Le formateur revient avec chaque participant sur les attentes exprimées lors de la première journée et valide avec chacun le niveau auquel la formation a répondu à ces attentes.

3. A la fin de la formation, questionnaire à chaud : Chaque stagiaire remplit un questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire comprend également des champs d'appréciation libres permettant au stagiaire de se positionner à la fois sur les aspects positifs de la formation et sur les axes d'amélioration perçus.

Tarif Inter

- En charge par les entreprises ou financement OPCO : 1 250 € HT, soit 1500€ TTC
- En charge par les professions libérales ou entreprise de moins de 5 salariés : 1050,00 € HT, soit 1260 € TTC
- En charge par les particuliers : 1000 € TTC

Ce prix ne comprend pas les repas et l'hébergement du stagiaire.
(TVA 20%)

Les personnes qui régleront l'intégralité de la formation 3 mois avant le déroulement de la formation bénéficieront d'une réduction de 10%.

Contact

Vous avez besoin d'avoir des informations complémentaires concernant

- **les aspects pédagogiques de la formation :**

Contactez : Flavienne SAPALY, Responsable pédagogique et gérante de Humanart

Mob : 06.82.56.38.99

Mail : flavienne.sapaly@humanart.fr

- **les aspects administratifs de la formation :**

Contactez : Catherine MAHIOUS, Responsable administrative de Humanart

Mob : 07.86.46.92.72

Mail : catherine.mahious@humanart.fr



Humanart - 12 rue de la balme - 69003 Lyon

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 11917 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

EUURL au capital de 10000 € - RCS Lyon 53502078800019 - APE 8559A - TVA Intracommunautaire

www.humanart.fr

Élément Humain© « Impact Client »

CONTENU DETAILLE

Objectif 1 : L'Élément Humain dans la relation Client

- Les objectifs du séminaire dans la relation client
- Profil du service client
- Inventaire des réactions dans la relation client
- Une mauvaise expérience
- Relation client : les ingrédients du ratage
- Ingrédients de la relation client idéale
- Les comportements qui vous garantissent que votre client ira voir ailleurs
- La relation client compte !
- Ce que vous ignorez qui peut vous faire du mal
- Les nouvelles voyagent vite
- Qualité de service et résultat
- La philosophie Élément Humain dans la relation Client
- **La théorie FIRO**

Objectif 2 : Vous et la relation Client

- Les clients difficiles
- Activité relation Client en ligne
- Les défenses et leurs symptômes
- Les indicateurs psychosomatiques
- Contrat défenses
- Feedback relations clients : les croyances
- Élément CS : feuille de résultats
- L'écoute et votre impact sur la relation client := votre impact est-il positif ou négatif ?
- Écouter avec un impact positif
- Écouter avec un impact négatif
- Transformer la réclamation en opportunité

Objectif 3 : Applications et outils

- Fiche diagnostic de la société
- Auto-évaluation
- Activité conseil
- Plan d'action relation Client.



Humanart - 12 rue de la balme - 69003 Lyon

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 11917 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

EUROL au capital de 10000 € - RCS Lyon 53502078800019 - APE 8559A - TVA Intracommunautaire

www.humanart.fr